



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia Administrativa

RESOLUCIÓN No. 1421-SGA/2014

EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, en la ciudad de Guatemala, el veintinueve de septiembre de dos mil catorce.

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, dentro de su estructura orgánica, cuenta con el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, el cual, actualmente se encuentra bajo la línea jerárquica de la Subgerencia Administrativa.

Que es necesario que para el cumplimiento de sus funciones, el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, cuente con un instrumento administrativo que determine la normativa aplicable y establezca los procedimientos que realiza el personal que ocupa los diferentes puestos de trabajo.

CONSIDERANDO:

Que el Gerente del Instituto, a través del Acuerdo No. 1/2014, delega en cada uno de los Subgerentes del Instituto, la facultad de aprobar mediante resolución, los Manuales de Organización y de Normas y Procedimientos de las Dependencias que se encuentren bajo la línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.

POR TANTO:

El Subgerente Administrativo con fundamento en la delegación conferida en el Artículo 1 del Acuerdo del Gerente 1/2014 de fecha 27 de enero de 2014.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el “**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**”, el cual, está contenido en cuarenta y siete (47) hojas, impresas únicamente en su anverso, las que están numeradas, rubricadas y selladas por el Subgerente Administrativo y forman parte de la presente Resolución.

SEGUNDO: El presente Manual establece las normas y procedimientos que deberá aplicar el personal que ocupa los diferentes puestos de trabajo del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, y su observancia es de carácter obligatorio.

TERCERO: La implementación del Manual que por este acto se aprueba, será responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, quien para el efecto, deberá divulgar su contenido y velar porque el personal respectivo, cumpla con tales disposiciones.

CUARTO: Las revisiones, modificaciones y actualizaciones, que como consecuencia de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento del Departamento Comunicación Social y Relaciones Públicas, de la Subgerencia a la que pertenece o del Instituto, sea necesario efectuarle al presente Manual, se realizarán con anuencia del Subgerente Administrativo y con el apoyo de las instancias técnicas designadas, a través de un nuevo Manual, aprobado por la autoridad correspondiente.





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia Administrativa

...Viene Resolución No. 1421-SGA/2014

QUINTO: Cualquier problema de interpretación o situación que no estuviere expresamente normada en el Manual que por este acto se aprueba, se resolverá en su orden, por el Jefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y por el Subgerente Administrativo.

SEXTO: De forma inmediata se deberá trasladar copia certificada de la presente Resolución y consecuentemente del Manual, a la Gerencia y al Departamento de Organización y Métodos para su conocimiento, al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su publicación dentro del portal del Instituto e implementación, así como Departamento Legal, para su guarda y custodia en el área de recopilación de leyes.

SÉPTIMO: La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.



Doctor Alvaro Mando Dubón González MBA
Subgerente Administrativo

AMDG/nee.





Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

**Autorizado por Resolución 1421-SGA/2014
De fecha 29 de septiembre de 2014**



Guatemala, septiembre de 2014



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

ÍNDICE

Contenido	Página
I. Introducción.....	01
II. Objetivos del Manual.....	01
III. Campo de Aplicación.....	01
IV. Normas Generales.....	01
V. Descripción de los Procedimientos.....	02
Procedimiento No. 1 Distribución de Acuerdos.....	03
Normas específicas	
Descripción	
Flujograma	
Procedimiento No. 2 Producción de Presentaciones Audiovisuales.....	06
Normas específicas	
Descripción	
Flujograma	
Procedimiento No. 3 Publicación y Actualización de Información en Sitio Web	11
Normas específicas	
Descripción	
Flujograma	
Procedimiento No. 4 Creación de Campañas de Información y Divulgación.....	14
Normas específicas	
Descripción	
Flujograma	
Procedimiento No. 5 Elaboración y Publicación de Material Gráfico.....	17
Normas específicas	
Descripción	
Flujograma	
Procedimiento No. 6 Atención a Periodistas y Medios de Comunicación.....	20
Normas específicas	
Descripción	
Flujograma	





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento No. 7 Registro de Solicitudes para la Atención de Eventos.....	23
Normas específicas	
Descripción	
Flujograma	
Procedimiento No. 8 Presentación de Informes de Monitoreo de Medios de Comunicación.....	26
Normas específicas	
Descripción	
Flujograma	
Procedimiento No. 9 Publicación en los Diferentes Medios de Comunicación.....	29
Normas específicas	
Descripción	
Flujograma	
Procedimiento No. 10 Realización de Eventos.....	33
Normas específicas	
Descripción	
Flujograma	
Procedimiento No. 11 Uso del Auditorio.....	37
Normas Específicas	
Descripción	
Flujograma	
Procedimiento No. 12 Arrendamiento de Auditorio.....	40
Normas específicas	
Descripción	
Flujograma	



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS



I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos contiene la normativa, descripción de los procedimientos y sus flujogramas con la finalidad de orientar y sistematizar el desarrollo de las labores de divulgación, organización de eventos, campañas, publicaciones, reportajes y atención de medios de comunicación, que se realizan en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

- a. Disponer de un instrumento administrativo que establezca y describa detalladamente los procedimientos que se desarrollan en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, estableciendo normas para la ejecución y la relación entre los diferentes puestos que operan en el mismo.
- b. Orientar y guiar al personal en el desempeño de sus labores para lograr los objetivos establecidos y facilitar el proceso de incorporación e inducción al personal de nuevo ingreso y la rotación de personal, para un mejor rendimiento.

III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual es de observancia, aplicación y cumplimiento por parte del personal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

IV. NORMAS GENERALES

- a. Los requerimientos ante el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas deberán ser firmados por los Jefes de las Dependencias y adjuntar la información precisa.
- b. Se atenderá con prioridad las propuestas no programadas que disponga la Gerencia y Junta Directiva, que se consideren de urgencia Institucional.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

- c. Las propuestas de campañas, diseños de material gráfico, divulgación de información oficial, producción de audiovisuales, atención de eventos y demás funciones que correspondan al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, deberán ser aprobadas por la Jefatura o Subjefatura.
- d. El Departamento debe ejecutar sus funciones, apoyándose en la normativa que se establezca para tal efecto.
- e. La recepción de correspondencia y expedientes, se deberá recibir firmada, sellada y foliada.

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

A continuación se describen los procedimientos con sus normas específicas y flujogramas, en una forma ordenada cronológica y objetiva.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS



PROCEDIMIENTO No. 1
DISTRIBUCIÓN DE ACUERDOS
NORMAS ESPECÍFICAS

1. Las Dependencias que requieran más de 11 ejemplares de Acuerdos con igual o contenido diferente, deberán presentar oficio.
2. El oficio para solicitar los ejemplares de Acuerdos debe contener:
 - 2.1 Número y Nombre del Acuerdo o Reglamento solicitado
 - 2.2 Cantidad
 - 2.3 Justificación del uso que se dará a los ejemplares solicitados
3. Proporcionar un máximo de 10 ejemplares de Acuerdos y solicitar a la persona que registre sus datos como constancia de entrega.
4. Realizar la impresión de ejemplares de Acuerdos cuando no se tenga en existencia.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento:

No. 1 DISTRIBUCIÓN DE ACUERDOS

Pasos

07

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción...	01	Recibe oficio en original y copia; sella, firma y devuelve copia al solicitante.
	02	Registra en programa Excel y en cuaderno de conocimiento; traslada a secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura.....	03	Firma de recibido en cuaderno y traslada a Jefe.
Jefe del Departamento.....	04	Margina y devuelve a Secretaria.
Secretaria de Jefatura.....	05	Entrega a Secretaria Recepcionista para que atienda lo solicitado.
Secretaria de Recepción...	06	Prepara los Acuerdos y elabora oficio de respuesta para la entrega.
	07	Entrega personalmente al solicitante, envía con mensajero o por correo Institucional y descarga de su inventario los Acuerdos entregados.
		FIN

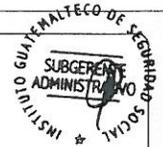
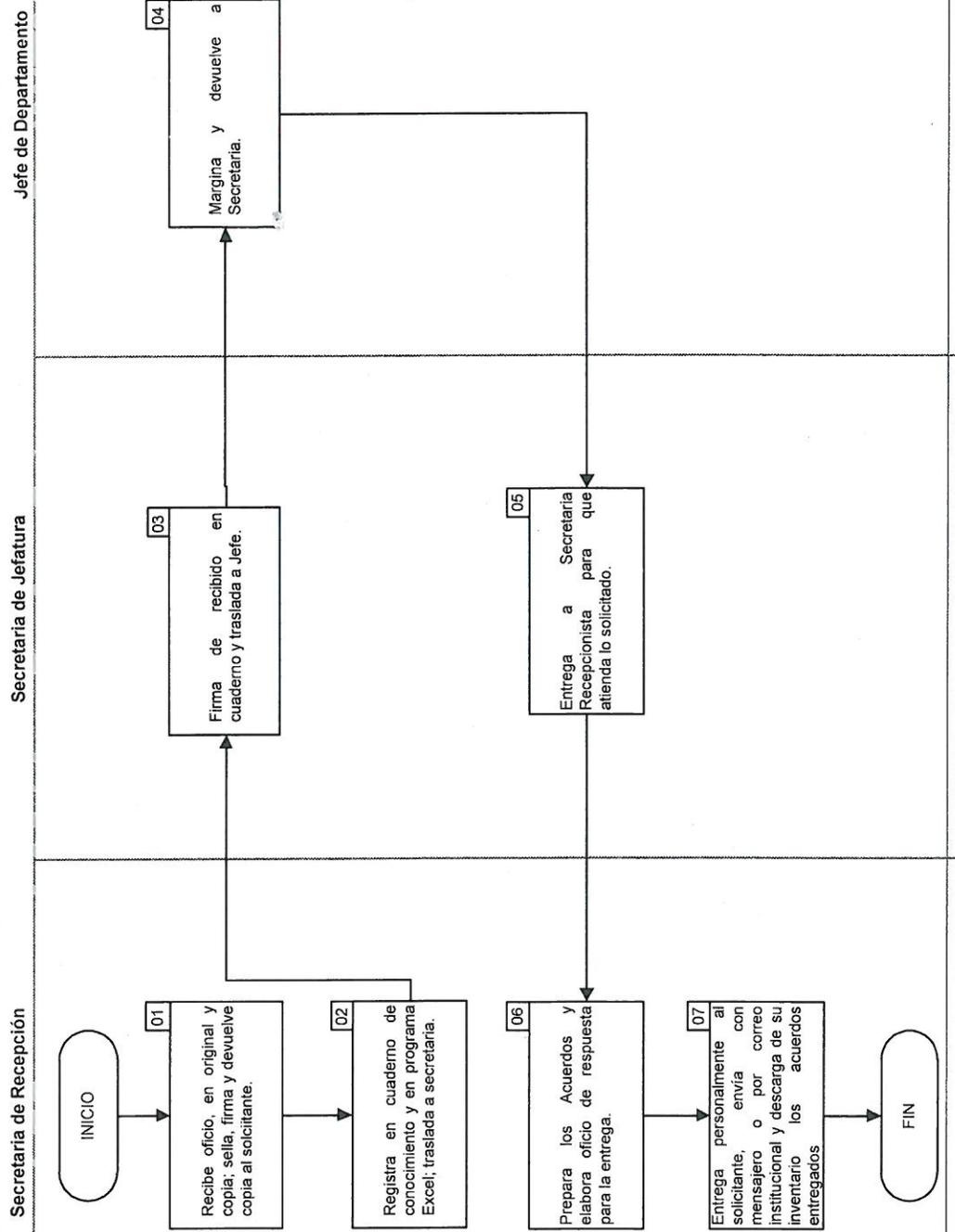


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Pasos 07 Formas 00

Procedimiento:

No. 1 DISTRIBUCIÓN DE ACUERDOS



10





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS



PROCEDIMIENTO No. 2

PRODUCCIÓN DE PRESENTACIONES AUDIOVISUALES

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El oficio para la presentación audiovisual deberá presentar las directrices claras y precisas.
2. Las Dependencias que requieran de apoyo con equipo y recurso humano para proyectar presentaciones audiovisuales, deberán solicitarlo de forma oficial; se hará la evaluación sea necesario se proporcionará.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento: No. 2 PRODUCCIÓN DE PRESENTACIONES AUDIOVISUALES Pasos 17 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción...	01	Recibe oficio para la producción de presentación audiovisual, en original y copia; sella, firma y devuelve copia al solicitante.
	02	Registra en programa Excel y en cuaderno; traslada a Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura.....	03	Firma de recibido en el cuaderno y traslada a Jefe.
Jefe de Departamento.....	04	Conoce, margina a responsable y devuelve a secretaria.
Secretaria de Jefatura.....	05	Entrega por conocimiento a quien corresponde.
Responsable de Imagen Institucional.....	06	Recibe la solicitud, analiza la información para definir quiénes deben apoyar en la producción de la presentación audiovisual.
	07	Convoca a responsables y delega según área de atención.
Responsable de Investigación y Redacción.....	08	Filma la presentación y escribe el guion audiovisual.
Responsable de Edición y Corrección de textos.....	09	Revisa el texto de guiones de audiovisuales y presenta a jefe o subjefe para su aprobación.
Jefe y Subjefe.....	10	Revisa y corrige si es necesario; aprueba y traslada a Responsable de Investigación y Redacción.
Investigación y Redacción	11	Realiza la edición audiovisual y presenta a Jefe o Subjefe.
Jefe o Subjefe.....	12	Revisa, corrige si es necesario y aprueba.
	13	Convoca a reunión al solicitante para la validación de la presentación audiovisual.
	14	¿La presentación audiovisual se publicará en la página del IGSS?





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento: No. 2 PRODUCCIÓN DE PRESENTACIONES AUDIOVISUALES Pasos 17 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<p>14.1 Si, Solicita a Secretaria elabore oficio para la publicación de la presentación. Continúa paso 15.</p> <p>14.2 No, entrega personalmente al solicitante la presentación audiovisual en formato DVD o USB (según la finalidad), con las copias necesarias o envía con oficio. Continúa paso 17.</p>
Secretaria de Jefatura.....	15	Elabora oficio, adjunta archivos en digital, solicita firma al Jefe y traslada a recepción.
Secretaria Recepcionista..	16	Numera, sella y envía al Departamento de Informática para su publicación.
	17	Archiva la copia del oficio con firma y sello de recibido del Departamento de Informática o solicitante.
		FIN



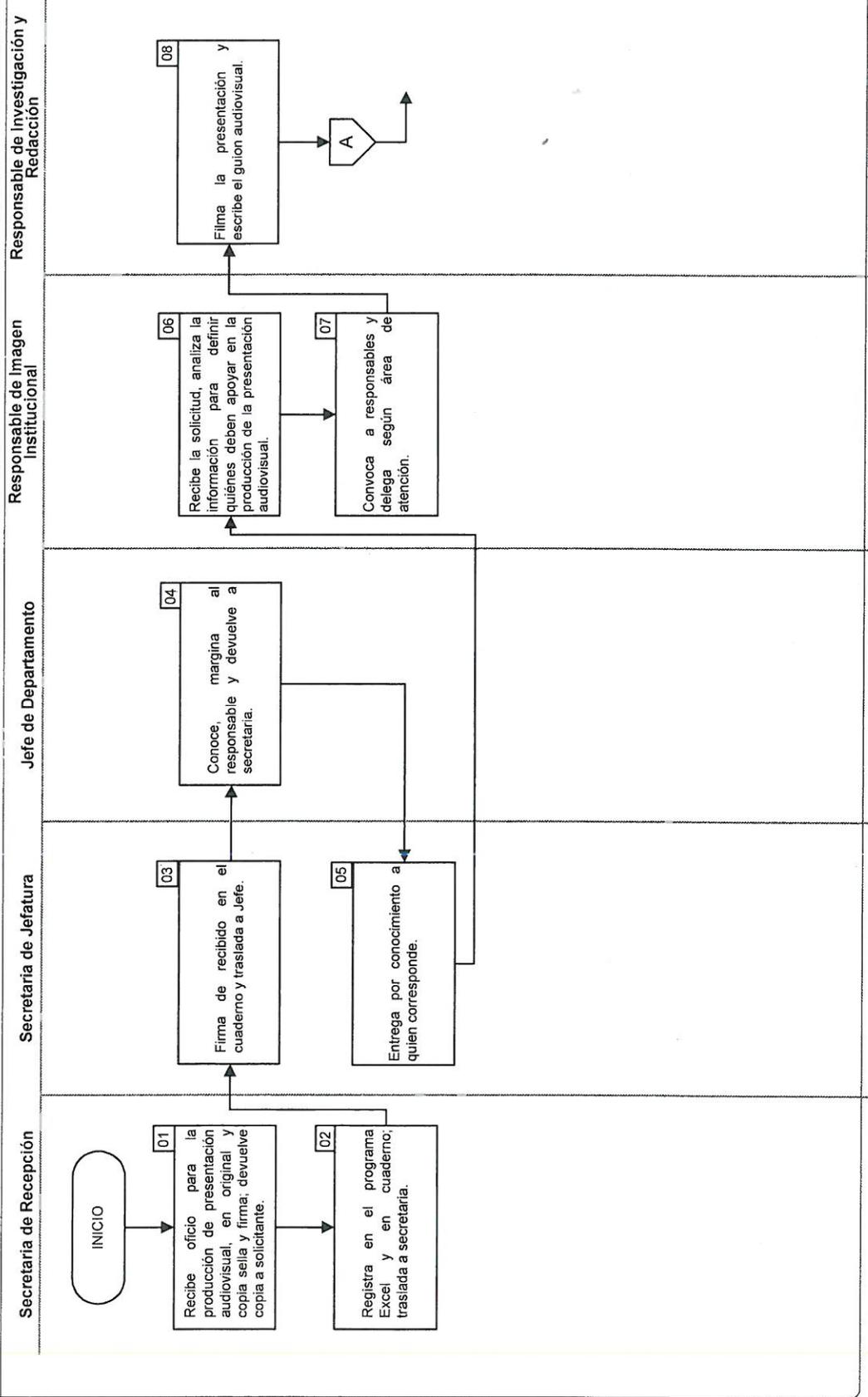
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Pasos 17

Formas 00

Procedimiento:

No. 2 CREACIÓN Y CORRECCIÓN DE PRESENTACIONES AUDIOVISUALES



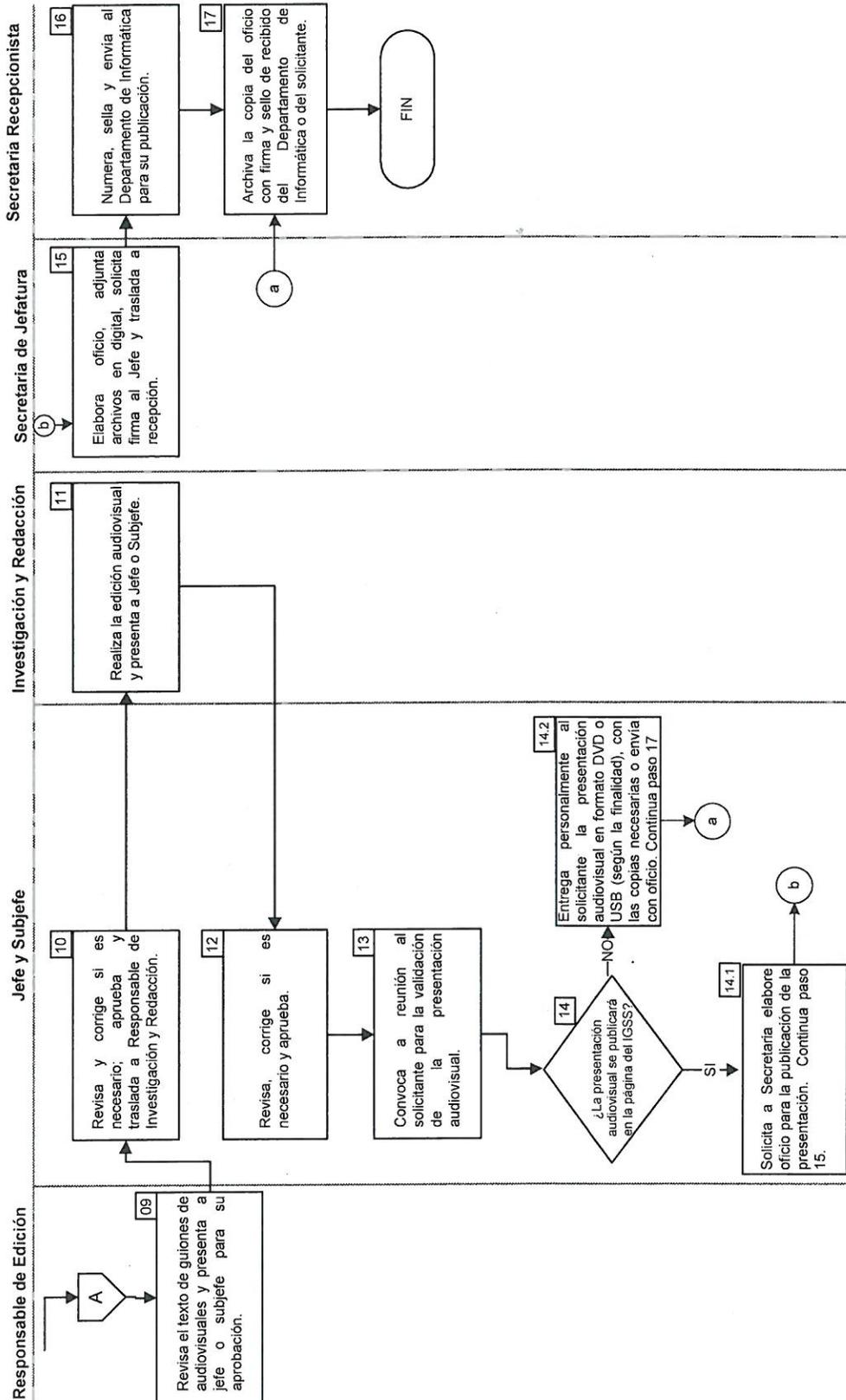


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Pasos 17 Formas 00

Procedimiento:

No. 2 CREACIÓN Y CORRECCIÓN DE PRESENTACIONES AUDIOVISUALES



ADMINISTRATIVO
INSTRUMENTOS
15





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

PROCEDIMIENTO No. 3

PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN SITIO WEB

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La publicación y actualización de información en el sitio web, deberá ser autorizada por el Jefe y Subjefe del Departamento o Autoridad Competente.
2. La publicación y actualización de la información en el sitio web no deberá afectar la imagen del Instituto.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

Procedimiento: No. 03 PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN SITIO WEB

Pasos

09

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción...	01	Recibe oficio en original y copia para la publicación o actualización de información; sella, firma y devuelve copia al solicitante
	02	Registra en programa Excel y en cuaderno; traslada a secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura.....	03	Firma de recibido en cuaderno y traslada a Jefe.
Jefe.....	04	Conoce, margina al responsable y devuelve a secretaria.
Secretaria.....	05	Entrega por conocimiento a quien corresponde.
Responsable de Imagen Institucional.....	06	Recibe, analiza la información para establecer si la información es para publicar o actualizar.
	07	Elabora oficio en el que detalla la información que se publicará o actualizará en el sitio web; solicita a recepcionista lo envíe al Departamento de Informática.
Secretaria de Recepción...	08	Elabora dos oficios; el que enviará al Departamento de Informática, le adjunta el detalle de la información y el otro para dar respuesta al solicitante.
	09	Archiva ambos oficios con firma y sello de recibido.
		FIN

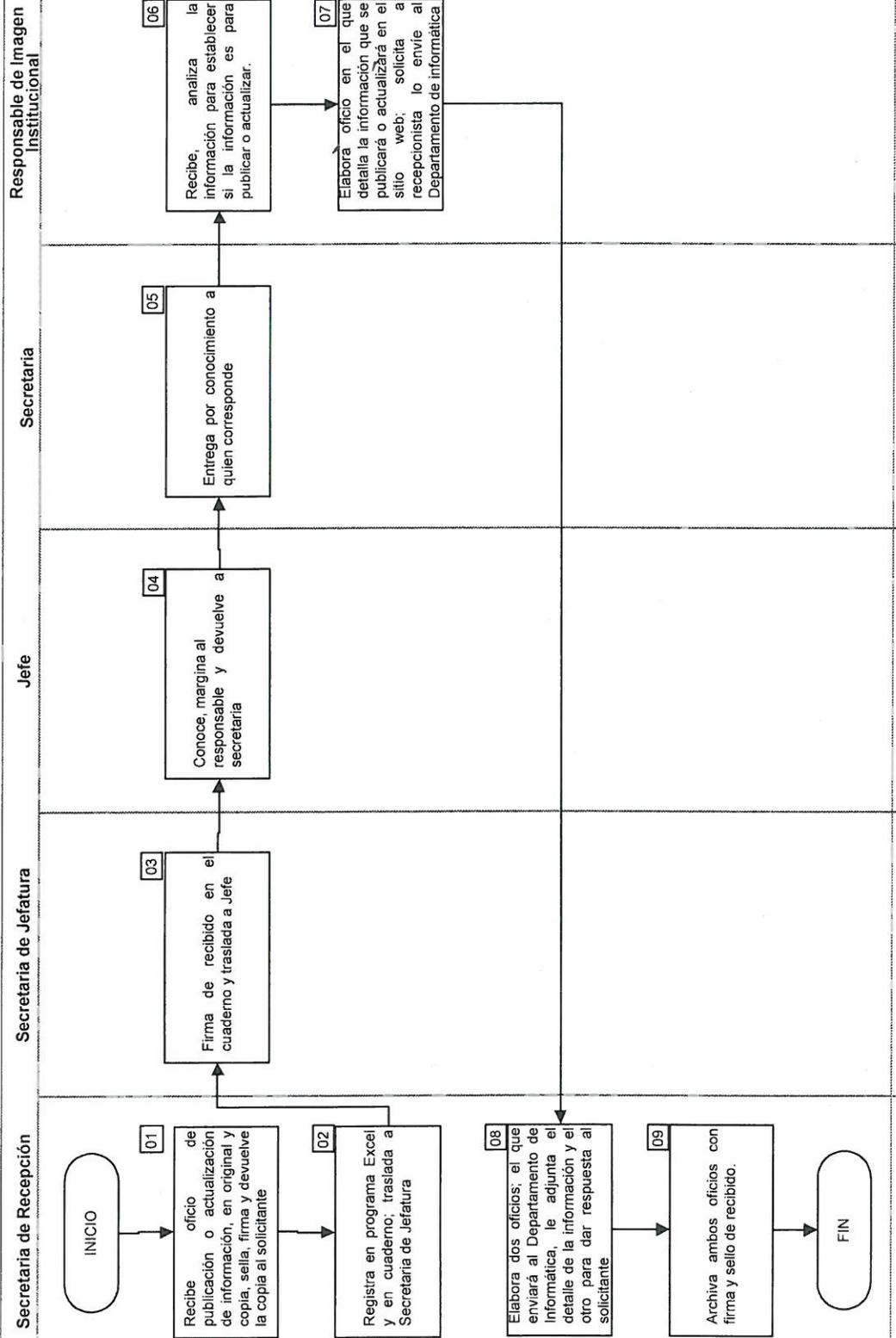


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Pasos 09 Formas 00

Procedimiento:

No. 03 PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN SITIO WEB





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

PROCEDIMIENTO No. 4

CREACIÓN DE CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La recepción de los oficios que envían las Dependencias del Instituto para la creación de campañas, deberá enviarse con 30 días de anticipación, precisar la información que se divulgará o informará en la campaña y adjuntar el cronograma de actividades que se realizará en la campaña.
2. Las campañas publicitarias deberán ser aprobadas por el Jefe o Subjefe del Departamento.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento: No. 4 CREACIÓN DE CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

Pasos 12 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción..	01	Recibe oficio en original y copia para la creación de la campaña, sella, firma y devuelve copia al solicitante.
	02	Registra en programa Excel y en cuaderno; traslada a Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura.....	03	Firma de recibido en el cuaderno y traslada al Jefe.
Jefe del Departamento.....	04	Conoce, margina a responsable y devuelve a secretaria.
Secretaria de Jefatura.....	05	Entrega por conocimiento a quien corresponde.
Responsable de Imagen Institucional.....	06	Convoca a reunión al Responsable de Campañas, Jefe, Subjefe y representante de la Dependencia solicitante, para establecer objetivos, plataforma, estrategias, tema, entre otros detalles la creación y lanzamiento de campaña.
	07	En coordinación con el Responsable de Imagen Institucional crean propuesta de campaña.
	08	Convocan a reunión Jefe, Subjefe y representante de la Dependencia solicitante, para presentación de la propuesta de campaña y aprobación.
Jefe de Departamento.....	09	Aprueba la propuesta de campaña, si fuera necesario solicita realicen cambios.
Responsable de Campaña.....	10	Presenta formalmente propuesta de campaña al representante de la Dependencia, para su validación.
	11	Recibe aprobada y validada la campaña; informa al Jefe del lanzamiento.
	12	Dirige y coordina que el equipo de trabajo ejecute las acciones necesarias para el lanzamiento de la campaña.
		FIN

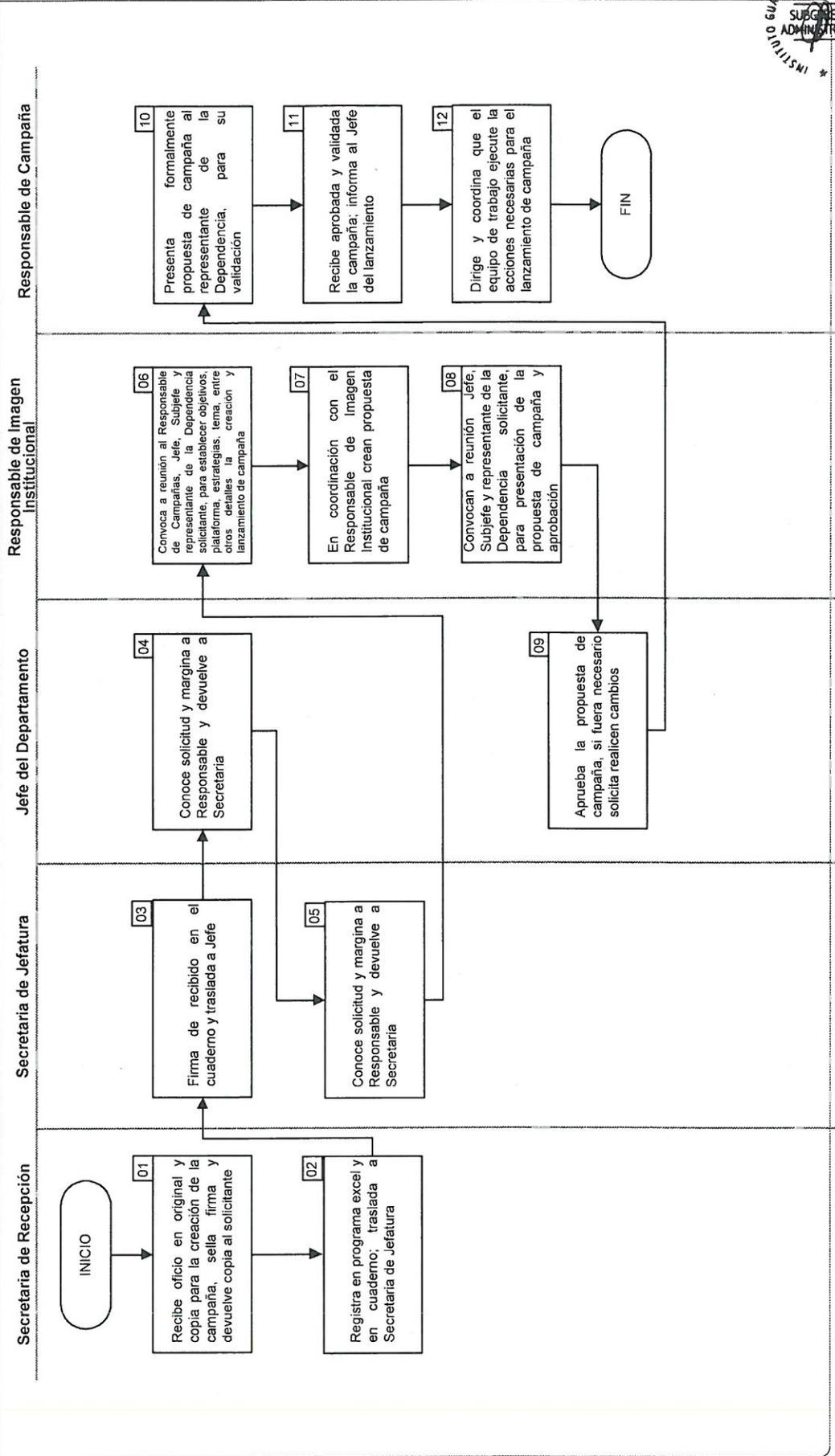


**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

Pasos 12 Formas 00

Procedimiento:

No. 04 CREACIÓN DE CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

PROCEDIMIENTO No. 5

ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE MATERIAL GRÁFICO

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La recepción del oficio para publicar la información, deberá realizarse con ocho días hábiles de anticipación a la fecha de publicación
2. El oficio deberá adjuntar en formato digital la información, con los datos y contenidos correctos, en virtud que solo se verificará ortografía y redacción.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento: No. 5 ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE MATERIAL GRAFICO Pasos 09 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción.	01	Recibe oficio en original y copia para la realización del material de información; firma, sella y devuelve copia al solicitante.
	02	Registra en programa Excel y cuaderno; traslada a Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura.....	03	Firma de recibido en el cuaderno y traslada a Jefe.
Jefe.....	04	Conoce la solicitud y convoca a reunión al Responsable de Imagen Institucional, Responsable de Diseñadores y representante de la Dependencia, para consensuar la información, conceptos que se emplearán y líneas gráficas generales del diseño de la publicación.
	05	Delega al Responsable de Imagen Institucional para que inicie la propuesta.
Responsable de Imagen Institucional.....	06	Elabora propuesta de texto y traslada para su diseño.
Responsable de Diseñadores.....	07	Elabora propuesta de diseño e incluye propuesta de texto; en coordinación con responsable de Edición y Corrección de Texto devuelve a responsable de Imagen Institucional.
Responsable de Imagen Institucional.....	08	Revisa que el diseño, redacción y edición del contenido de la información a publicar esté correcta; presenta a Jefatura.
Jefe.....	09	Convoca a reunión a Subjefe, Responsable de Imagen Institucional, Responsable de Diseñadores y al representante de la Dependencia, para validar propuesta o efectuar cambios.
	10	Coordina la publicación de la información.
		FIN

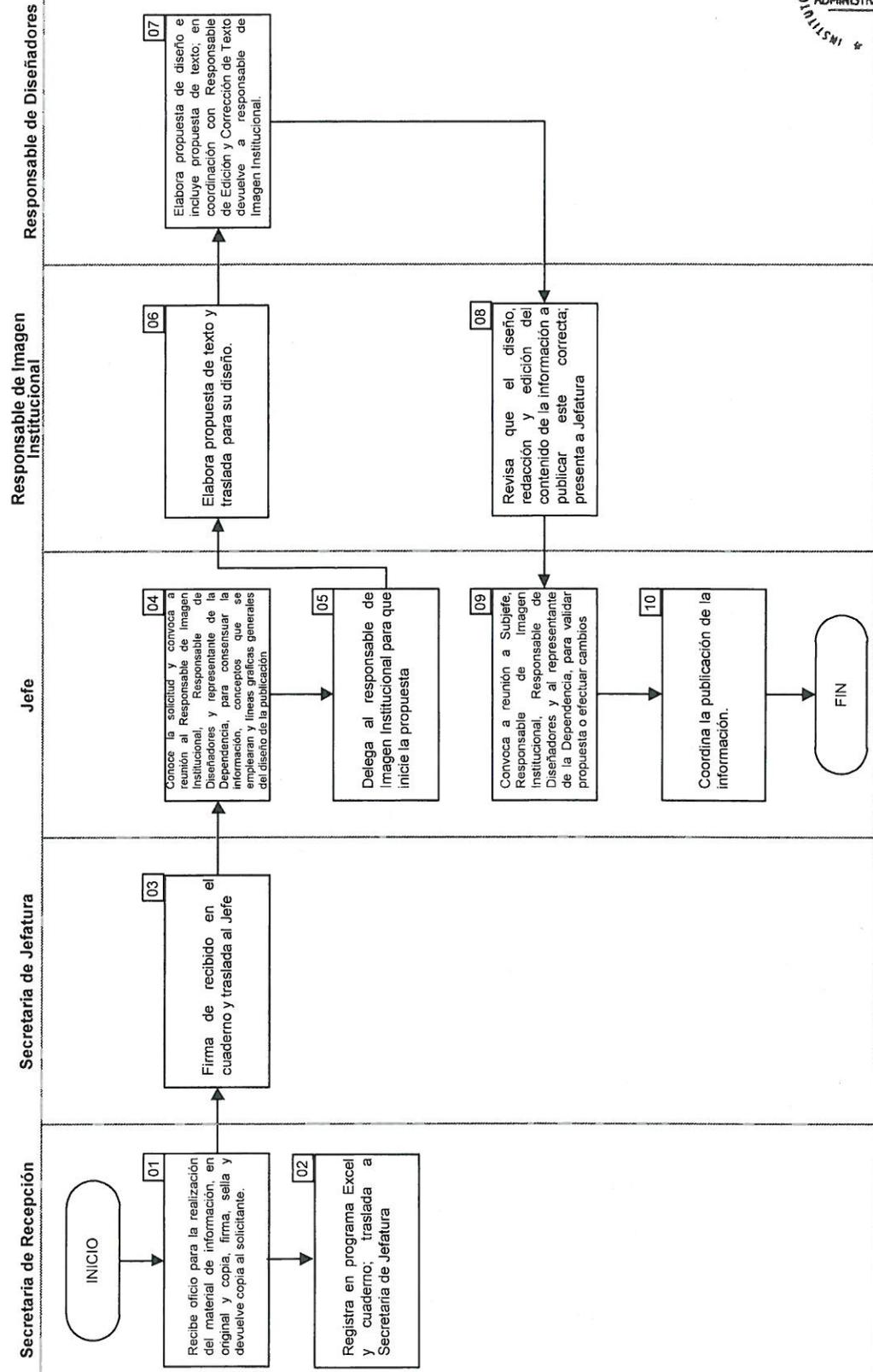




**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE: DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

Pasos 10 Formas 00

Procedimiento: No. 5 ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE MATERIAL GRAFICO



25



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

PROCEDIMIENTO 6

ATENCIÓN A PERIODISTAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

NORMAS ESPECÍFICAS

La información que se le proporcione a los periodistas o medios de comunicación, deberá ser autorizada por el Jefe o Subjefe del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento: No. 6 ATENCIÓN A PERIODISTAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Pasos 07 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción...	01	Recibe el requerimiento vía electrónica, telefónica o la visita del representante del medio de comunicación.
	02	Informa al Responsable de Prensa y Medios.
Responsable de Prensa y Medios de Comunicación..	03	Revisa lo requerido o entrevista al representante del medio de comunicación; informa al Jefe para su autorización.
Jefe.....	04	Evalúa la información requerida y autoriza, informa a Responsable de Prensa y Medios de Comunicación.
Responsable de Prensa y Medios de comunicación..	05	¿Es necesario solicitar información a la Dependencia?
	5.1	Si, gestiona ante la Dependencia correspondiente la información requerida. Continúa paso 6.
	5.2	No, informa a vocera o la persona que designa la Junta Directiva o Gerencia del Instituto para la entrevista. Sale del procedimiento.
	06	Recibe información por vía electrónica, telefónica o escrita.
	07	Informa a través de oficio al representante del medio de comunicación.
		FIN



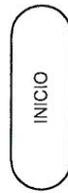


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

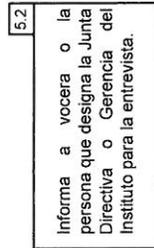
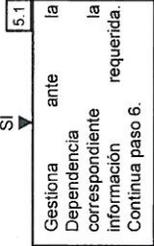
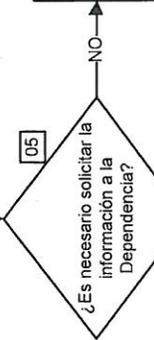
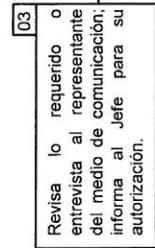
Pasos 07 Formas 00

Procedimiento: No. 6 ATENCIÓN A PERIODISTAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

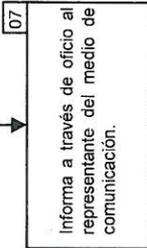
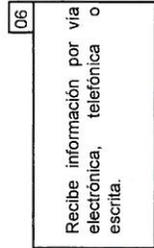
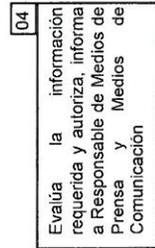
Secretaría de Recepción



Responsable de Prensa y Medios de Comunicación



Jefe



27





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

PROCEDIMIENTO No. 7

REGISTRO DE SOLICITUDES PARA LA ATENCIÓN DE EVENTOS

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La Dependencia deberá solicitar a través de oficio, el evento que desea realizar con la información precisa para que se le brinde el apoyo oportuno.
2. Se le proporcionará equipo, mobiliario, audio y personal para la realización del evento, siempre y cuando lo requiera.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento: No. 7 REGISTRO DE SOLICITUDES PARA LA ATENCIÓN DE EVENTOS

Pasos 09 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción....	01	Recibe oficio para la atención del evento, en original y copia; sella, firma y devuelve copia al solicitante.
	02	Registra en programa Excel y en cuaderno; traslada a Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura.....	03	Firma de recibido en cuaderno y traslada a Jefe.
Jefe de Departamento.....	04	Conoce, margina a responsable y devuelve a secretaria.
Secretaria de Jefatura.....	05	Entrega por conocimiento a quien corresponde.
Responsable de Eventos ...	06	Recibe, revisa y analiza la disponibilidad de fecha en la agenda para atender el evento.
	07	¿Existe disponibilidad de fecha? 7.1 Si, prepara material y gestiona el apoyo con los responsables de la atención del evento. Continúa paso 8. 7.2 No, informa al solicitante. Sale del procedimiento.
	08	Proporciona, equipo y mobiliario, recurso humano, entre otros, para que la realización del evento.
	09	Archiva el oficio.
		FIN



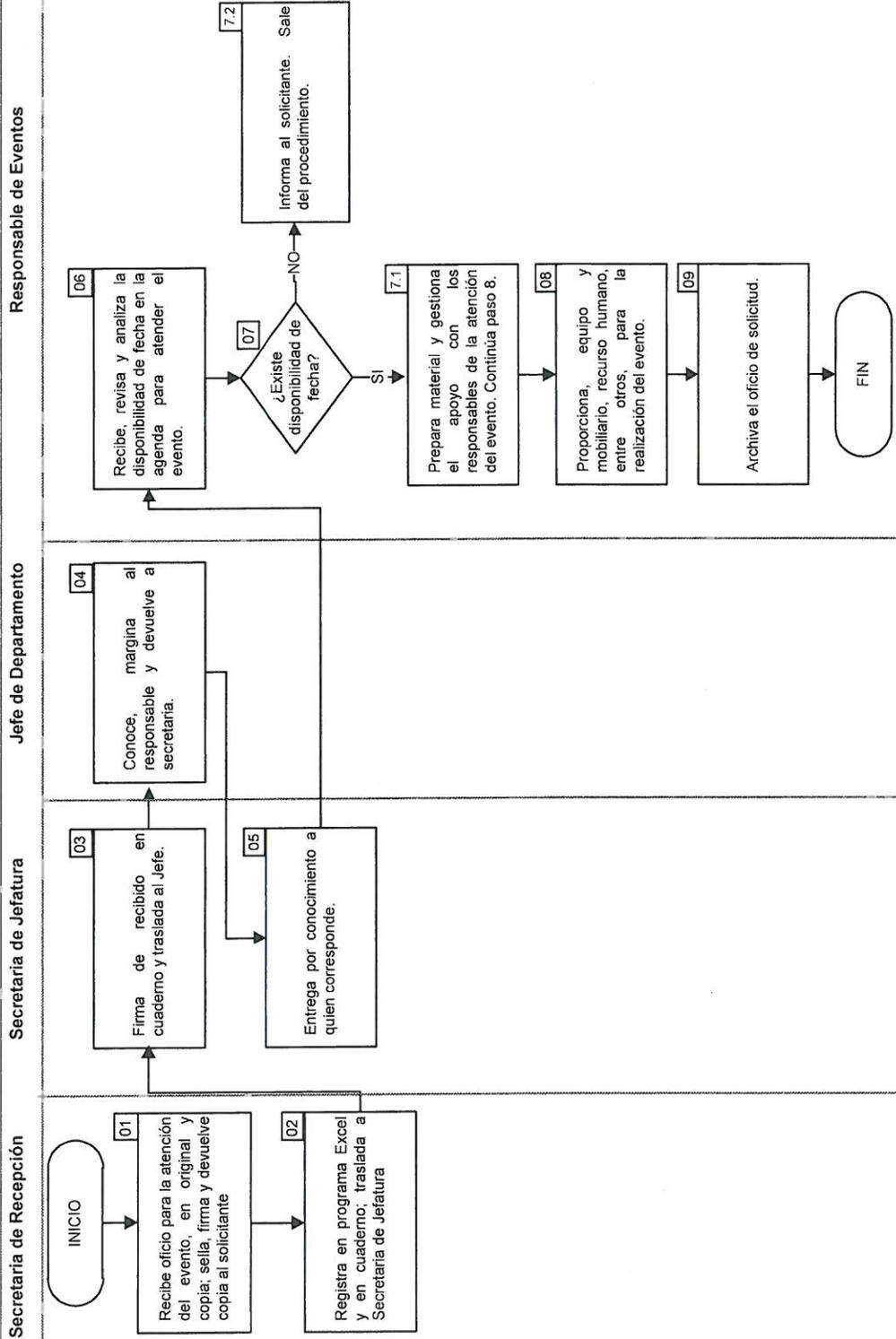


**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

Pasos 09 Formas 00

Procedimiento:

No. 7 REGISTRO DE SOLICITUDES PARA LA ATENCIÓN DE EVENTOS



30





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

PROCEDIMIENTO No. 8

**PRESENTACIÓN DE INFORMES DE MONITOREO DE MEDIOS DE
COMUNICACIÓN**

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Revisar diariamente los medios de comunicación escritos, para establecer información de interés o relacionada con el Instituto.
2. La información se deberá proporcionar únicamente a personal autorizado.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento: No. 8 PRESENTACION DE INFORMES DE MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Pasos 09 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción....	01	Recibe oficio en original y copia; sella, firma y devuelve copia al solicitante.
	02	Registra en programa Excel y cuaderno, traslada a Secretaria de Jefatura
Secretaria de Jefatura.....	03	Firma de recibido en cuaderno y traslada a Jefe.
Jefe.....	04	Conoce y margina al responsable y devuelve a secretaria.
Secretaria de Jefatura.....	05	Entrega por conocimiento a quien corresponde.
Responsable de Prensa y Medios de Comunicación...	06	Recibe y evalúa si la información solicitada está disponible.
	07	¿La información está disponible?
	7.1	Si, recaba la información. Continúa en el paso 6.
	7.2	No, informa al solicitante., que se enviara en su oportunidad. Sale del procedimiento.
	08	Elabora oficio y envía al solicitante el informe de monitoreo de medios.
	09	Archiva copia del oficio.
		FIN

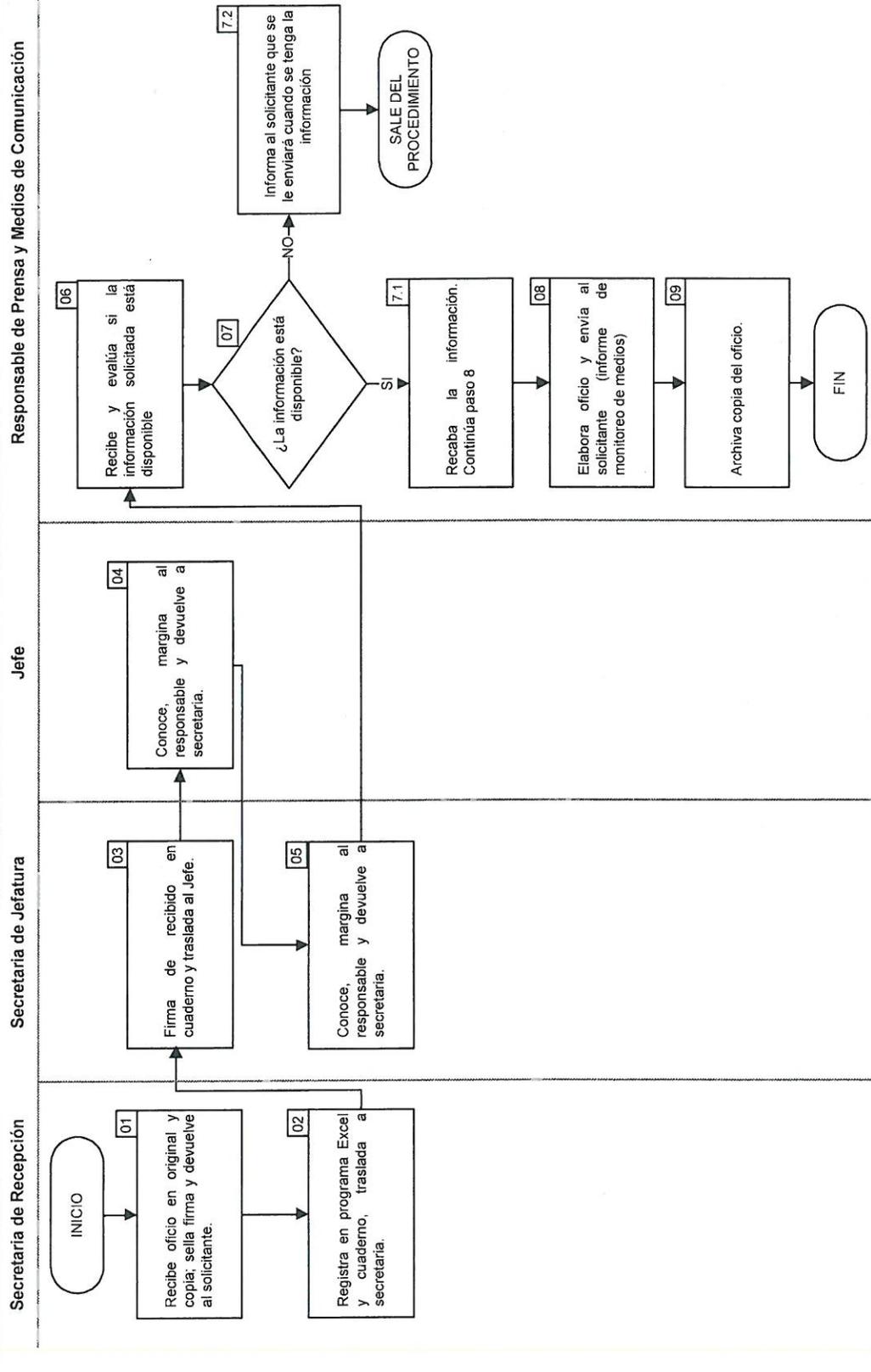




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Pasos 09 Formas 00

Procedimiento: No. 8 PRESENTACION DE INFORMES DE MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN



33





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

34
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO No. 09

PUBLICACIONES EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Establecer la disponibilidad de espacio en el medio escrito e informarle al solicitante.
2. La Dependencia solicitante deberá tomar en consideración para la programación de la pauta, la fecha de apertura y el cierre presupuestario y contable.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento: No. 09 PUBLICACIONES EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Pasos 12 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción...	01	Recibe oficio en original y copia con su archivo digital, para la publicación de información; sella, firma y devuelve copia a solicitante.
	02	Registra en programa Excel y en cuaderno, traslada a Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura.....	03	Firma de recibido en cuaderno y traslada al Jefe.
Jefe del Departamento.....	04	Conoce y margina al responsable, devuelve a secretaria
Secretaria de Jefatura.....	05	Entrega por conocimiento a quien corresponde.
Responsable Administrativo Financiero..	06	Reserva espacio en el medio de comunicación correspondiente, para la publicación.
Responsable de Diseño....	07	Prepara el material solicitado, imprime y traslada para la revisión de la edición y corrección del texto.
Responsable de Edición y Corrección de Textos.....	08	Revisa ortografía y redacción de la publicación y devuelve.
Responsable de Investigación y Redacción.	09	Corrige, imprime y traslada a Responsable de Imagen Institucional.
Responsable de Imagen Institucional.....	10	Presenta la propuesta de publicación al Jefe y Subjefe para la validación.
	11	Traslada la propuesta de publicación validada al Responsable Administrativo Financiero.
Responsable Administrativo Financiero..	12	Recibe material final de publicación, revisa y envía por correo electrónico al medio de comunicación correspondiente.
		FIN



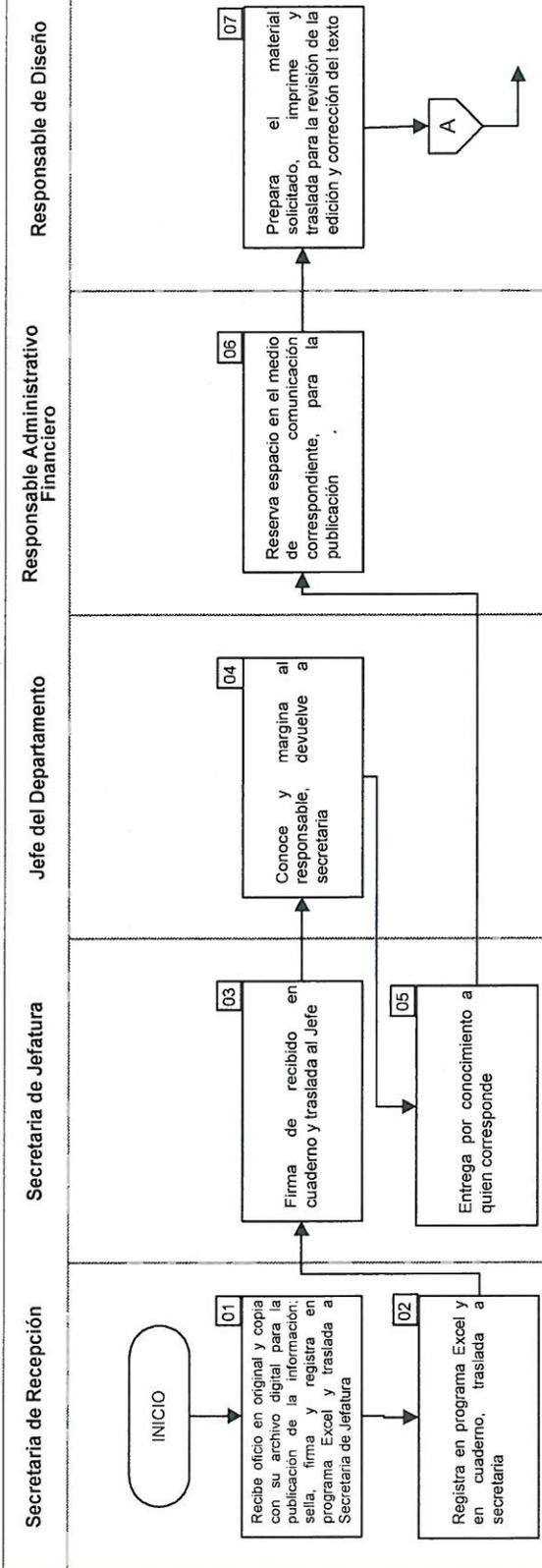


**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

Pasos 12 Formas 00

Procedimiento:

No. 9 PUBLICACIONES EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN



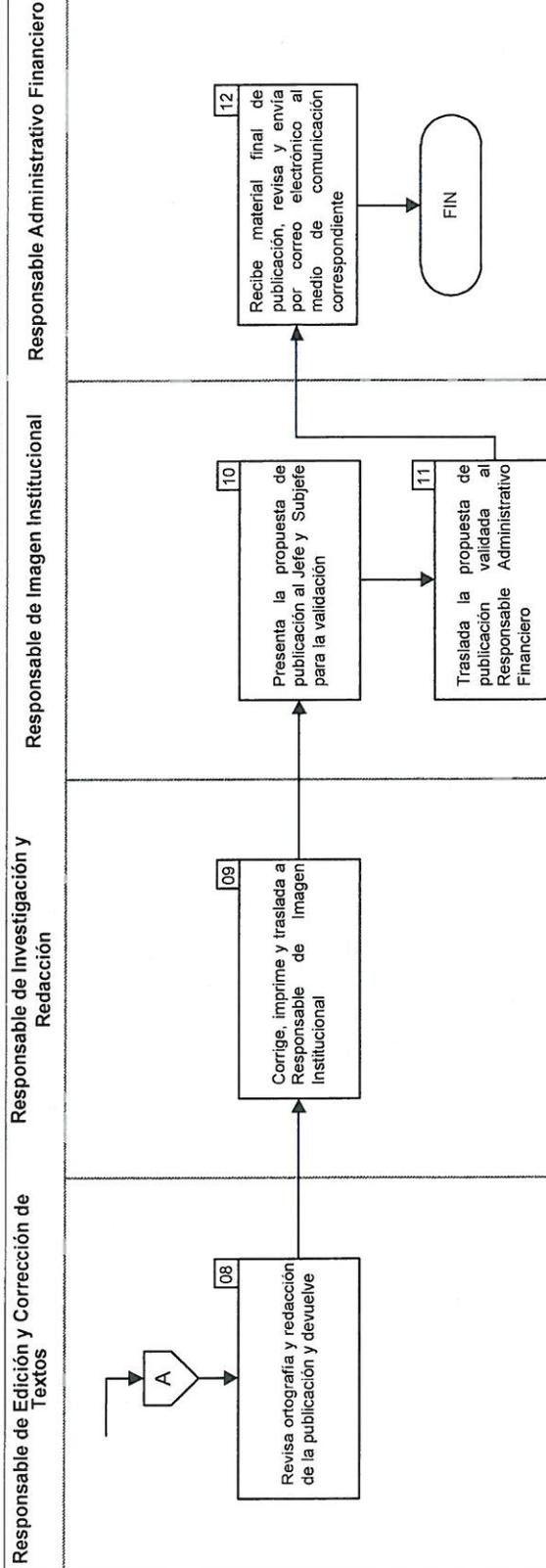


**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

Pasos 12 Formas 00

Procedimiento:

No. 9 PUBLICACIONES EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN



37





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

PROCEDIMIENTO No. 10
REALIZACIÓN DE EVENTOS
NORMAS ESPECÍFICAS

1. El oficio de solicitud se deberá recepcionar con ocho días de anticipación para la realización del evento, para establecer la fecha y presupuesto del evento.
2. En el oficio se debe precisar los insumos que se requerirán para la realización del evento como: mobiliario, alimentación, material gráfico e informativo y recurso humano.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento: No. 10 REALIZACIÓN DE EVENTOS Pasos 12 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción...	01	Recibe oficio sella, firma y devuelve copia al solicitante.
	02	Registra en programa Excel y en cuaderno; traslada a Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura.....	03	Firma de recibido en cuaderno y traslada a Jefe.
Jefe de Departamento.....	04	Conoce y margina al responsable, devuelve a secretaria.
Secretaria de Jefatura.....	05	Entrega por conocimiento a quien corresponde.
Responsable de Protocolo.	06	Planifica en conjunto con los responsables de eventos y de logística.
	07	Prepara la propuesta del lugar del evento, la fecha, el programa, materiales gráficos y listado de asistentes.
	08	Convoca a reunión al Jefe del Departamento y al solicitante para presentar, informar y solicitar la validación.
Solicitante.....	09	Confirma fecha, lugar, programa, equipo y material, y listado de las personas que asistirán al evento.
Responsable de Protocolo.	10	Integra a la carpeta de eventos la propuesta.
	11	Realiza el evento en la fecha establecida y coordina la logística del evento.
	12	Presenta informe técnico del evento realizado al Jefe del Departamento.
		FIN





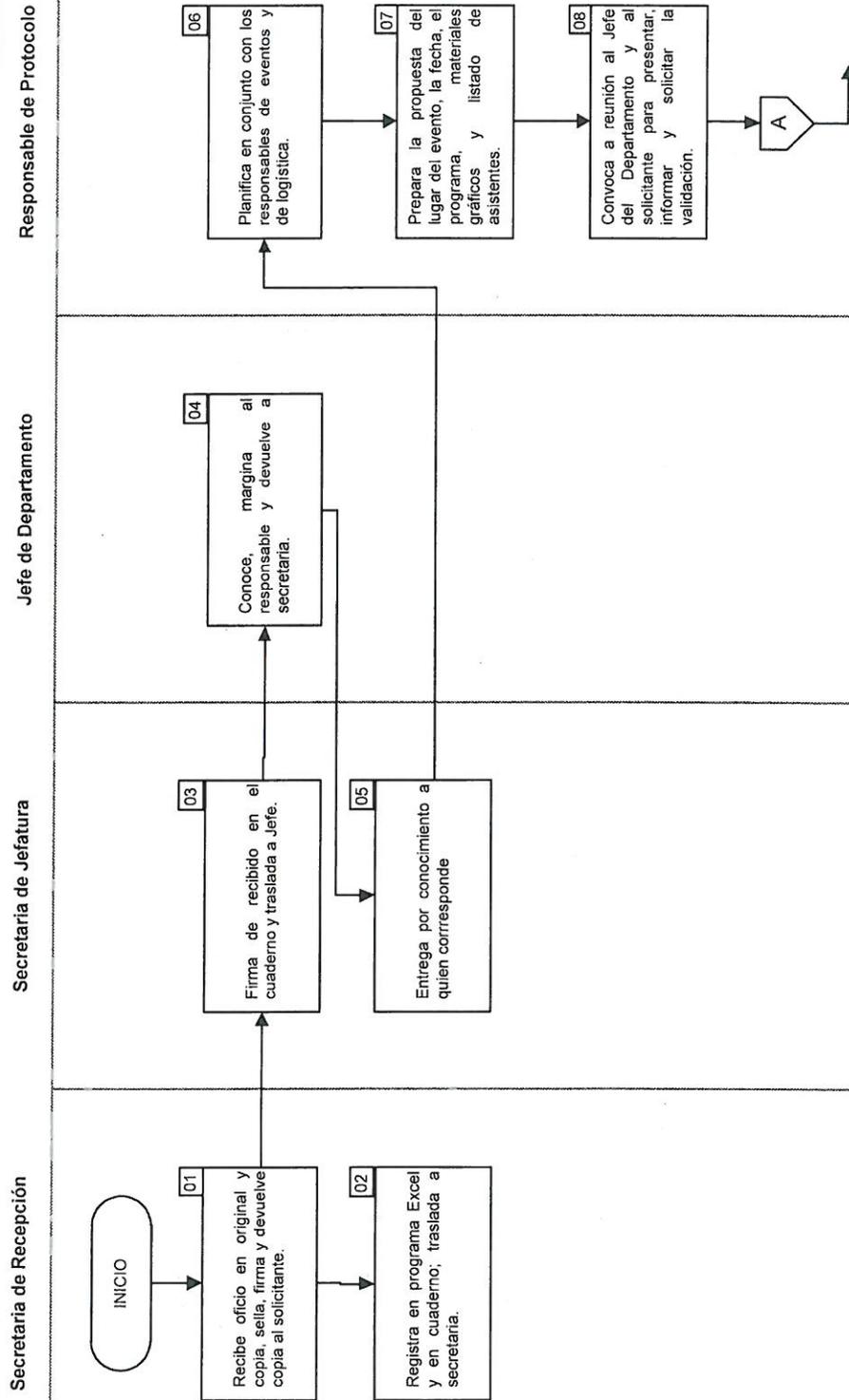
**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

Pasos 12

Formas 00

Procedimiento:

No. 10 REALIZACIÓN DE EVENTOS



90





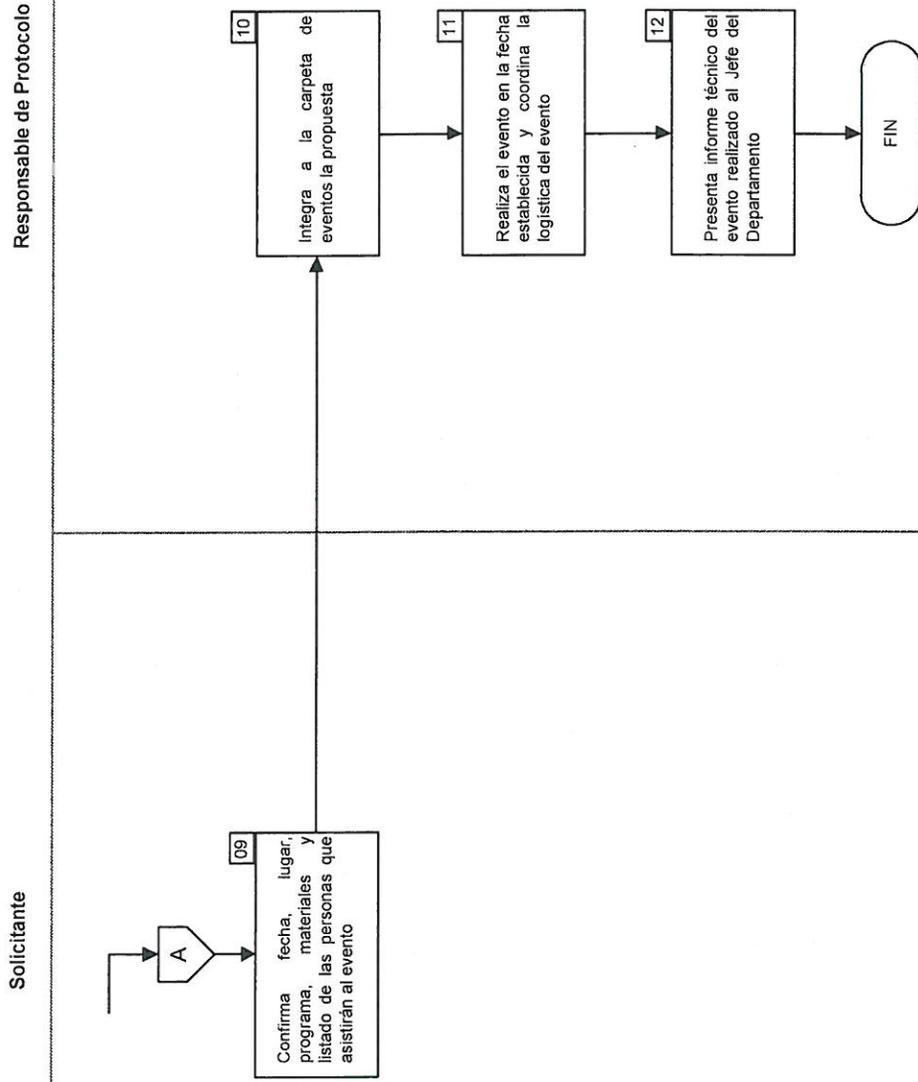
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Pasos 12

Formas 00

Procedimiento:

No. 10 REALIZACIÓN DE EVENTOS



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
97





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

PROCEDIMIENTO No. 11

USO DEL AUDITORIO

Para el uso y arrendamiento del Auditorio se deberá regir conforme normativa vigente.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

Procedimiento: No. 11 USO DEL AUDITORIO **Pasos** 08 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción...	01	Recibe oficio en original y copia, sella, firma y devuelve copia al solicitante.
	02	Registra en programa Excel y en cuaderno; traslada a Secretaria de Jefatura.
Secretaria de Jefatura.....	03	Firma de recibido en el cuaderno y traslada a Jefe.
Jefe.....	04	Conoce, margina al responsable y devuelve a secretaria.
Secretaria de Jefatura.....	05	Entrega por conocimiento a quien corresponde.
Responsable de Logística y Auditorio.....	06	Establece la disponibilidad de fecha y horario del Auditorio.
	07	¿Está disponible el Auditorio en fecha y horario? 7.1 Si, autoriza y registra en el programa Excel, la fecha y hora del uso del auditorio. Continúa paso 08. 7.2 No, informa al solicitante y da a conocer las fechas y horarios disponibles para que realice nueva solicitud. Sale del procedimiento.
	08	Envía con oficio el aviso correspondiente a la persona responsable de la administración del auditorio del Departamento de Servicios de Apoyo.
		FIN

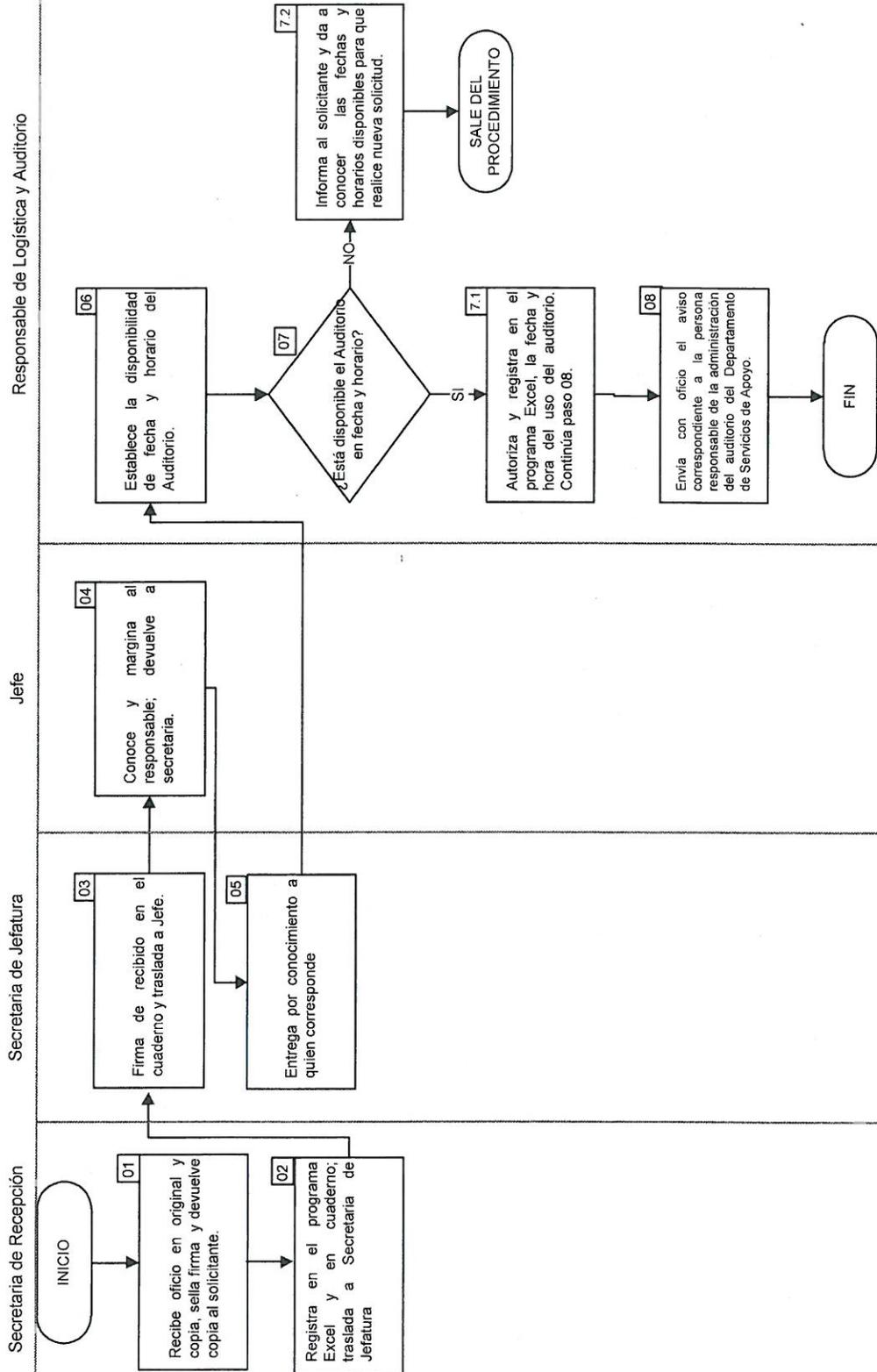


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Pasos 08 Formas 00

Procedimiento:

No. 11 USO DEL AUDITORIO



45



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

**PROCEDIMIENTO No. 12
ARRENDAMIENTO DE AUDITORIO
NORMAS ESPECÍFICAS**

Para el uso y arrendamiento del Auditorio se deberá regir conforme normativa vigente.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento: No. 12 ARRENDAMIENTO DE AUDITORIO Pasos 15 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Recepción...	01	Recibe oficio en original y copia para el arrendamiento de auditorio, sella, firma y devuelve copia al solicitante.
	02	Registra en programa Excel y cuaderno; traslada a secretaria.
Secretaria de Jefatura.....	03	Firma de recibido en cuaderno de conocimiento y entrega al Jefe.
Jefe.....	04	Margina a Responsable de Logística y Auditorio.
Responsable de Logística y Auditorio.....	05	Establece la disponibilidad de fecha y horario, para arrendar el auditorio.
	06	¿Está disponible el Auditorio para arrendamiento? 6.1 Si, informa al solicitante. Continúa paso 06. 6.2 No, informa al solicitante las fechas y horarios disponibles para que realice nueva solicitud. Sale del procedimiento.
	07	Llena la papelería correspondiente para iniciar el trámite de arrendamiento.
	08	Envía Convenio de Arrendamiento y hoja de auténtica con oficio al Departamento Legal.
Departamento Legal Procurador.....	09	Recibe, analiza y legaliza con firma y timbre notarial; devuelve con oficio al responsable.
Responsable de Logística y Auditorio.....	10	Recibe el Convenio de Arrendamiento y auténtica; llena la orden de recepción de depósito de Auditorio "Autonomía" y entrega a solicitante.
Solicitante.....	11	Recibe la orden y efectúa el pago; devuelve a responsable.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Procedimiento:

No. 12 ARRENDAMIENTO DE AUDITORIO

Pasos

15

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Logística y Auditorio.....	12	Recibe la orden y archiva con la documentación correspondiente, para que después de realizar el evento, gestione la devolución del depósito pagado por el solicitante.
	13	Espera que se realice el evento y recibe del Departamento de Servicios de Apoyo el informe técnico sobre el estado físico de la infraestructura del Auditorio.
	14	<p>¿Se ocasionaron daños a la Infraestructura?</p> <p>14.1 Si, elabora oficio a través del cual informa al solicitante que no se le devolverá el depósito, en virtud de los daños ocasionados. Sale del procedimiento.</p> <p>14.2 No, informa al solicitante de la devolución del depósito.</p>
	15	Gestiona la devolución del depósito ante las Dependencias correspondientes.
		FIN

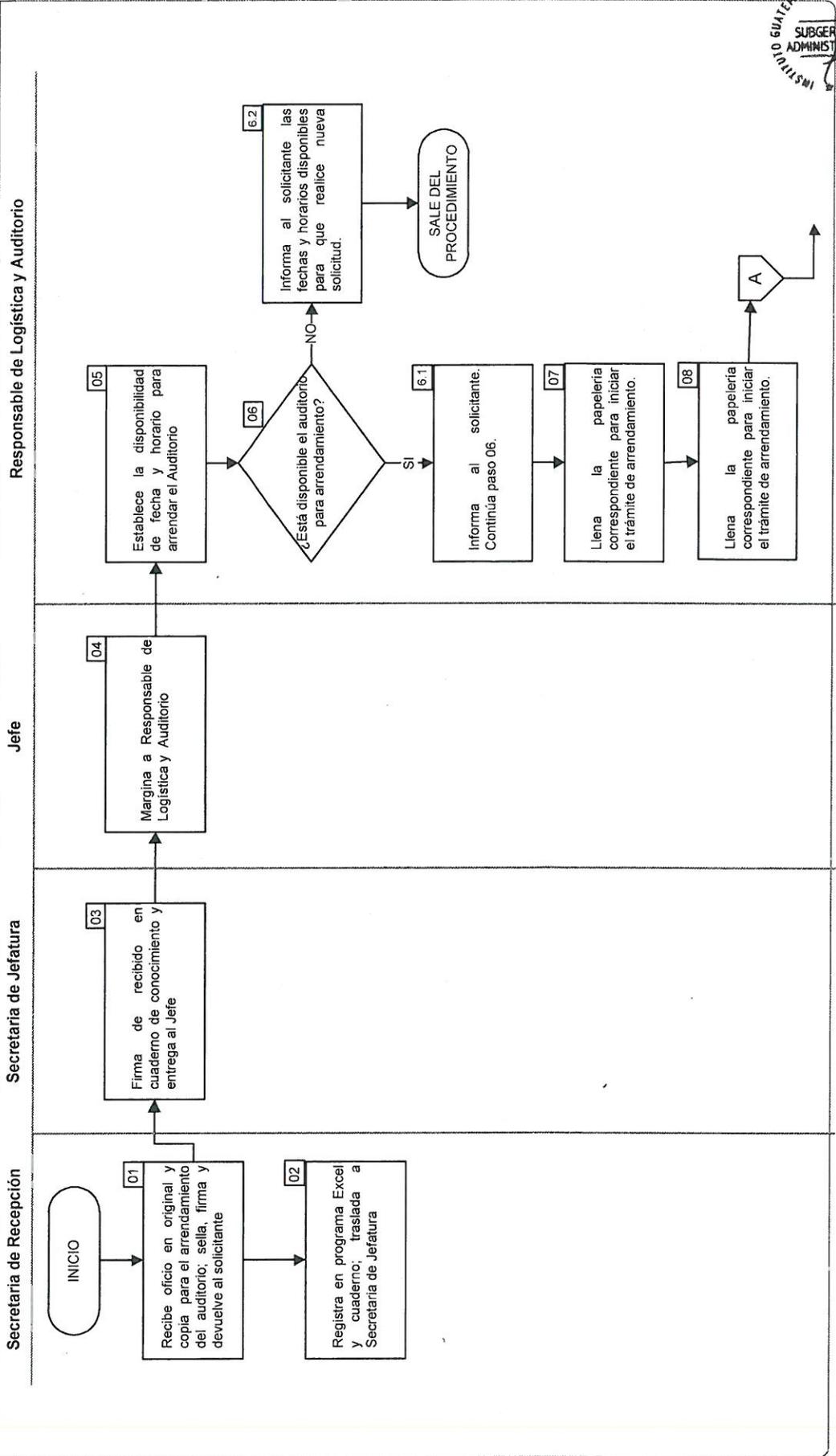


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Pasos 15 Formas 05

Procedimiento:

No. 12 ARRENDAMIENTO DE AUDITORIO



48





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Pasos 15 Formas 05

Procedimiento:

No. 12 ARRENDAMIENTO DE AUDITORIO

Departamento Legal
Procurador

Responsable de Logística y Auditorio

Solicitante

